

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA SOBRE A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO: REVISÃO DA LITERATURA

CAROLINE LEMOS LEITE¹; FERNANDA SCHULZ BERGMANN DA ROSA²;
GELSON GARCIA DUTRA³; CAROLINE LEMOS MARTINS⁴

¹Acadêmica do 10º semestre da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) – E-mail: carolinelemos@hotmail.com

²Enfermeira da Unidade Básica de Atendimento Imediato (UBAI) Pelotas – E-mail: fer_nandarosa@hotmail.com

³Enfermeiro da Unidade Básica de Atendimento Imediato (UBAI) Pelotas – E-mail: gg_dutra@yahoo.com.br

⁴Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós Graduação da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) – E-mail: kroline_lemos@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

A resolubilidade dos serviços de urgência e emergência leva os usuários a priorizarem estes serviços na busca pelo atendimento das suas necessidades de saúde, contribuindo para a superlotação e demora no atendimento dos pacientes considerados de maior gravidade. A grande demanda de usuários afeta diretamente na qualidade da assistência prestada (AZEVEDO et al, 2010) e torna-se um desafio para os profissionais de saúde que atuam nesses serviços.

A prática do Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco (AACR) nos serviços de urgência e emergência tem como intuito solucionar os problemas dos indivíduos que procuram assistência técnica. Estes clientes devem ser acolhidos por um profissional que se proponha a ouvir suas queixas, medos e expectativas, com o intuito de identificar riscos e vulnerabilidades enquanto avalia as necessidades imediatas de cuidados de saúde (PIRES, 2003).

O processo de classificação de risco nos serviços de urgência e emergência deve considerar as dimensões subjetiva, biológica e social do adoecer, de forma a priorizar e direcionar os encaminhamentos necessários para a resolução dos problemas de saúde da população. Contudo, os usuários nem sempre compreendem este processo, gerando descontentamento e insatisfação com o atendimento realizado nestes serviços (BH, 2002; PIRES, 2003).

A justificativa deste estudo está pautada na possibilidade de conhecer a percepção dos usuários sobre a prática do Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco nos serviços de urgência e emergência. Sendo assim, tem-se como objetivo analisar, na literatura, a percepção dos usuários sobre a classificação de risco nos serviços de urgência e emergência.

2. METODOLOGIA

Realizou-se uma revisão de literatura mediante a busca de artigos na base de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e na biblioteca virtual Scientific Electronic Library Online (SCIELO), utilizando-se os descritores Enfermagem de emergência, Triagem e Serviço Hospitalar de Emergência. A busca foi realizada no mês de julho de 2016. Ao total, foram selecionados 10 (dez) estudos para a realização desta revisão, sendo um trabalho de conclusão de curso e uma dissertação de mestrado, com período de publicação entre os anos de 2007 e 2013. Os estudos foram selecionados com

base nos resumos e, após, foi realizada a leitura na íntegra, bem como a organização e discussão dos resultados encontrados.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados dos estudos revelam a percepção dos usuários sobre o AACR nos Serviços Hospitalares de Emergência, e destacam como uma importante ferramenta para reorganização da assistência, favorecendo a comunicação entre os usuários e profissionais (DESTOVI, 2009).

Os usuários ao avaliarem o AACR referem sentimentos como satisfação, rapidez, resolubilidade, humanização e integralidade. Para os usuários, o acolhimento é entendido como uma triagem humanizada, que valoriza suas queixas sem excluí-los, tornando-se resolutivo às suas necessidades de saúde (AZEVEDO; BARBOSA, 2007). O respeito, a melhora do atendimento e o acolhimento nos serviços de emergência foi relatado no estudo de Costa e Cambiriba (2010), embora os usuários deixem transparecer que o atendimento nesses serviços ainda tem sido baseado na queixa-conduta, prevalecendo o modelo tecnoassistencial.

Estudo com objetivo de avaliar o acolhimento à pessoa idosa em um serviço de emergência de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, apresenta que os idosos com classificação de risco de menor gravidade revelaram descontentamento no atendimento e com a espera prolongada. Porém, os idosos classificados como alto risco e risco intermediário demonstraram maior satisfação e avaliação do atendimento prestado, além de destacar a resolubilidade do seu problema de saúde (GONÇALVES, 2011).

A grande demanda de usuários nos serviços de emergência contribui para a demora no atendimento, causando insatisfação para o usuário e estresse para a equipe de saúde (EVANGELISTA et al., 2011). Dificuldades no acesso a atenção primária em saúde como horário de atendimento, ausência de fichas, agendamento de consultas e não atendimento às demandas espontâneas são fatores que contribuem pela procura dos usuários aos serviços de emergência. Os serviços de emergência tem capacidade de responder a maior parte das necessidades de saúde dos usuários, além de atenderem rapidamente e serem resolutivos, sendo, para muitos, entendidos como a porta de entrada ao sistema de saúde (GOMIDE; PINTO; FIGUEIREDO, 2012; OLIVEIRA; GUIMARÃES, 2013).

Autores (MORAIS; MELLEIRO, 2013), ao analisarem a percepção dos usuários a respeito da qualidade da assistência de enfermagem em um serviço de emergência, apresentam que quando o usuário é classificado como não urgente, demonstra insatisfação com o atendimento prestado, diferentemente, da percepção dos usuários considerados mais graves, os quais identificam eficácia, agilidade e rapidez no atendimento, o que reforça a utilização do AACR. Ainda, o estudo de Guedes, Henriques e Lima (2013) conclui que os usuários reconhecem o acolhimento como ferramenta positiva na avaliação de risco e consideram o enfermeiro como direcionador e orientador do serviço, contribuindo para maior agilidade e resolubilidade nos atendimentos.

A utilização do AACR na percepção dos enfermeiros é identificado como fundamental para melhorar a resolubilidade e propiciar o fornecimento de respostas seguras aos usuários, melhorando não somente a ordenação do atendimento, mas evitando que os problemas de saúde sejam agravados se o atendimento for protelado. Ainda, o AACR é uma possibilidade de reforçar as ações educativas informando a população sobre o que caracteriza o atendimento

em emergência e a orientação para buscar a atenção primária a saúde para atendimentos eletivos (SHIROMA; PIRES, 2011).

Considera-se que o AACR pode ser compreendido como um dispositivo para a melhora do atendimento e acesso, na solução de problemas, como triagem, ajuda e escuta. Estas concepções estão diretamente relacionadas ao processo de trabalho dos profissionais e a organização dos serviços prestados. O AACR é um dispositivo que demanda uma mudança de postura dos usuários, profissionais e gestores e não deve ocorrer apenas na recepção dos serviços, mas durante toda a relação usuário-trabalhador de saúde (MACEDO; TEIXEIRA; DAHER, 2011).

4. CONCLUSÕES

Os estudos analisados demonstram os sentimentos e as percepções dos usuários frente ao AACR e os atendimentos recebidos nos serviços de emergência. Como sentimentos e percepções positivas os usuários destacaram a satisfação, agilidade, resolubilidade, humanização, integralidade, triagem humanizada, atuação do enfermeiro e a capacidade do serviço em responder a maior parte das necessidades de saúde dos usuários. Esses aspectos reforçam o propósito do AACR nos serviços de emergência, sendo entendido como uma ferramenta que auxilia na organização dos atendimentos de acordo com as necessidades de saúde da população.

Como aspectos negativos destacados pelos usuários a respeito da AACR foram identificados a superlotação dos serviços, atendimento baseado na queixa-conduta, descontentamento dos usuários com queixas classificadas como de menor gravidade pela demora no atendimento e o atendimento prestado pelos profissionais. Com base nos estudos percebe-se que os usuários com queixas de menor gravidade, ao acessarem os serviços de emergência, almejam que suas queixas sejam reconhecidas como merecedoras de atendimento de emergência, implicando no seu descontentamento com o serviço.

Considera-se que os profissionais dos serviços de emergência devem possuir uma postura acolhedora e sensível frente às demandas de saúde da população e necessitam utilizar o AACR como um instrumento de apoio para sua atuação. Além disso, os profissionais dos serviços de atenção primária a saúde necessitam investir em estratégias para que os usuários tenham suas queixas de menor complexidade atendidas e resolvidas no território, de forma a evitar a superlotação e a demora de atendimento nos serviços de emergência.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, Jane Mary Rosa; BARBOSA, Maria Alves. Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários. *Rev. enferm. UERJ*;15(1):33-39, jan.-mar. 2007.

AZEVEDO, ALCS; et al. Organização de serviços de emergência hospitalar: uma revisão integrativa de pesquisas. *Rev. Eletr. Enf.* 2010; 12(4):736-45.

BELO HORIZONTE. Secretaria Municipal de Saúde. **Proposta de regulação da porta de entrada das unidades de urgência e emergência de Belo Horizonte.** Belo Horizonte, MG: SMSA; 2002.

COSTA, Maria Antonia Ramos; CAMBIRIBA, Mariele da Silva. Acolhimento em enfermagem: a visão do profissional e a expectativa do usuário. **Cienc Cuid Saude** 2010 Jul/Set; 9(3):494-502.

DESCOVI, Carlos Augusto. **A prática do acolhimento com avaliação e classificação de risco em serviços de urgência e emergência** [Trabalho de conclusão de curso]. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. Curso de Enfermagem. Orientadora: Machado, Maria Luiza Paz, 2009, 35p.

EVANGELISTA, Edelzuita Souza; SILVA, Damiana Guedes; ANGELIS, Denise Fernandes; COELHO, Milena Pietrobon Paiva Machado. A importância do acolhimento ao paciente em unidade de pronto socorro. **Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente** 2(2):55-69, mai-out, 2011

GONÇALVES, Ana Valéria Furquim. **Avaliação do acolhimento no serviço de emergência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre na perspectiva da pessoa idosa**. [Dissertação de mestrado]. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Orientador: Paskulin, Lisiâne Manganelli Girardi. 2011, 112p.

GOMIDE, Mariana Figueiredo Souza; PINTO, Ione Carvalho; FIGUEIREDO, Luana Alves de. Accessibility and demand at an Emergency Care Unit: the user's perspective. **Acta paul. enferm.** [online]. 2012, vol.25, n.spe2, pp.19-25.

GUEDES, Maria Vilani Cavalcante; HENRIQUES, Ana Ciléia Pinto Teixeira; LIMA, Morgama Mara Nogueira. Acolhimento em um serviço de emergência: percepção dos usuários. **Rev. bras. enferm.** [online]. 2013, vol.66, n.1, pp.31-37.

Macedo, Carolina Alves; Teixeira, Enéas Rangel; Daher, Donizete Vago. Possibilidades e limites do acolhimento na percepção dos usuários. **Revista Enfermagem**, 2011, p. 457-462.

MORAIS, Alexandre Souza; MELLEIRO, Marta Maria. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. **Rev. Eletr. Enf.** [Internet]. 2013 jan/mar;15(1):112-20.

OLIVEIRA, Daiani Antunes; GUIMARÃES, Jaciane Pinto. A importância do acolhimento com classificação de risco nos serviços de emergência. **Caderno Saúde e Desenvolvimento** | vol.2 n.2 | jan/jun 2013

PIRES, PS. Tradução para o português e validação de instrumento para triagem de pacientes em serviço de emergência: "Canadian Triage and Acuity Scale" (CTAS) [dissertação]. São Paulo: **Escola de Enfermagem**, Universidade de São Paulo; 2003.

SHIROMA, Lícia Mara Brito; PIRES, Denise Elvira Pires. Classificação de risco em emergência – um desafio para as/os enfermeiras/os. **Enfermagem em Foco** 2011; 2(1):14-17.